

# Klachtenregeling Stichting Surplus

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder : stichting Surplus;
  - b. raad van bestuur : de raad van bestuur van stichting Surplus;
  - c. klachtenadviescommissie : de commissie zoals bedoeld in artikel 8 van deze regeling. Bij een Bopz klacht wordt hiermee de Bopz klachtencommissie bedoeld als genoemd in de wet Bijzonere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (wet Bopz);
  - d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning, of overige zorg- en dienstverlening vraagt, dan wel aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verleent of heeft verleend;
  - e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenadviescommissie;
  - f. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 van de wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (wet Bopz);
  - g. klager : degene die een klacht indient;
  - h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

- i. Bopz-arts : de arts die in de wet Bopz wordt aangeduid als geneesheer directeur en belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- j. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- k. centrale cliënten raad : de Centrale Cliëntenraad van Surplus;
- l. zittingscommissie : de leden van de klachtenadviescommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- m. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van cliënten (voor zover in de regeling wordt gesproken over hij/hem kan tevens zij/haar worden gelezen);
- o. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg of Wmo-ondersteuning, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
- p. de stuurgroep klachtenregeling : De gezamenlijke vergadering van de leden van de klachtenadviescommissie, de klachtenfunctionarissen, de ambtelijk secretaris, alsmede een lid van de raad van bestuur.
- q. de wkkgz : De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.
- r. klantenservice : De klantenservice voorziet klanten van informatie en bemiddelt bij zorgvragen, thuiszorg of opname.

- s. geschillencommissie : De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg behandelt alle door cliënten van de zorgaanbieder aan haar voorgelegde geschillen over gedragingen van de zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening in de zin van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg, voor zover deze niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris en/of de klachtenadviescommissie is ondervangen.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2. Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. klantenservice;
- d. de klachtenfunctionaris;
- e. de raad van bestuur;

Ook de mantelzorger kan met bovenstaande personen zijn ontevredenheid bespreken over gedragingen van (medewerkers van ) Surplus jegens de mantelzorger zelf. De mantelzorger kan geen klacht indienen bij de klachtenadviescommissie Surplus.

### **Artikel 3. Hoe een klacht kan worden ingediend**

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per email worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt art. 12 en 13 op welke wijze klachten bij de klachtenadviescommissie kunnen worden ingediend.

### **Artikel 4. De raad van bestuur**

De raad van bestuur kan klachten zelf in behandeling nemen, danwel de klager verwijzen naar de desbetreffende medewerker of diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris of naar de klachtenadviescommissie. De raad van bestuur bewaakt de voortgang van de verdere klachtafhandeling en handelt hierin conform de verplichtingen als omschreven in de wkkgz en in dit reglement.

### **Artikel 5. De stuurgroep klachtenregeling**

1. De raad van bestuur stelt de stuurgroep klachtenregeling in, bestaande uit de leden van de voltallige klachtenadviescommissie, de klachtenfunctionarissen, de ambtelijk secretaris en een lid van de raad van bestuur.
2. De stuurgroep klachtenregeling Surplus bewaakt, bevordert en voert de doelstellingen van de klachtenregeling uit. In de stuurgroepvergaderingen wordt verslag gedaan van de afgehandelde klachten en de leden kunnen gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de raad van bestuur van Surplus.
3. De stuurgroep komt minimaal twee keer per jaar in gezamenlijke vergadering bijeen.

## **Artikel 6. De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
4. Indien een cliënt de leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende. Medewerkers en leidinggevendens dragen persoonlijk zorg voor een vlotte afhandeling van de klacht.
5. Medewerkers kunnen ter ondersteuning van de klachtenbehandeling beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris en het ambtelijk secretariaat.
6. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost verwijst de medewerker of diens leidinggevende, de klager naar het ambtelijk secretariaat van de klachtenadviescommissie.

## **Artikel 7. De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan;
  - d. desgevraagd adviseert en ondersteunt hij medewerkers en leidinggevendens bij de afhandeling van klachten.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris (schriftelijk) periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de stuurgroep klachtenregeling en de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
6. Na afhandeling van de klacht wordt het registratieformulier naar het ambtelijk secretariaat gestuurd, welke zorg draagt voor de gezamenlijke registratie van alle afgehandelde klachten en de periodieke rapportage daarvan aan de raad van bestuur.
7. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, verwijst de klachtenfunctionaris na overleg met de ambtelijk secretaris of de raad van bestuur naar de vervangend klachtenfunctionaris.
8. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de raad van bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmert wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De raad van bestuur onderzoekt en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
9. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van de klachtenfunctionaris.

### **Hoofdstuk 3 De klachtenadviescommissie**

#### **Artikel 8. Klachtenadviescommissie**

1. De raad van bestuur stelt een klachtenadviescommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het op basis van artikel 32. Vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De raad van bestuur stelt de klachtenadviescommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtenadviescommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### **Artikel 9. Samenstelling klachtenadviescommissie**

1. De klachtenadviescommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtenadviescommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtenadviescommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De raad van bestuur stelt de klachtenadviescommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De raad van bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtenadviescommissie.
5. De raad van bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtenadviescommissie.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden. De klachtenadviescommissie stelt een rooster van aftreden op.
7. De raad van bestuur kan in uitzonderlijke gevallen tijdelijk een plaatsvervangend lid van de klachtenadviescommissie benoemen.

#### **Artikel 10. Einde lidmaatschap klachtenadviescommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door de raad van bestuur.
  
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtenadviescommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtenadviescommissie.
  
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan de raad van bestuur de voorzitter van de klachtenadviescommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtenadviescommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtenadviescommissie. De raad van bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de raad van bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
  
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtenadviescommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 11. De Ambtelijk secretaris**

1. De raad van bestuur stelt een ambtelijk secretaris aan, welke wordt ondersteund door een ambtelijk secretariaat.
  
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtenadviescommissie.
  
3. De raad van bestuur stelt een functie van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden ten behoeve van de klachtenadviescommissie onder verantwoordelijkheid van de klachtenadviescommissie.
  
4. De ambtelijk secretaris rapporteert over zijn werkzaamheden aan de stuurgroep klachtenregeling en draagt zorg voor registratie van alle op het ambtelijk secretariaat ontvangen en afgehandelde klachten en de periodieke rapportage daarvan aan de raad van bestuur.



## **Artikel 12. Het indienen van een klacht (niet Bopz)**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenadviescommissie. Indien de klacht per e-mail is ingediend, wordt de klacht pas in behandeling genomen als het klachtenformulier is ondertekend en op het ambtelijk secretariaat is ontvangen.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger (wettelijk vertegenwoordiger [curator of mentor], iemand die door de cliënt is gemachtigd of iemand die optreedt als vertegenwoordiger op grond van art. 465 van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).
  - c. diens zaakwaarnemer;
  - d. diens nabestaanden;
  - e. degene die voor zover de klacht betrekking heeft op Surplus Welzijn, een cliëntengroep vertegenwoordigt.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger of zaakwaarnemer van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

## **Artikel 13. Het indienen van een Bopz-klacht**

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenadviescommissie.
2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 14. In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht**

1. Indien de klacht (niet zijnde een Bopz-klacht) nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, de betreffende medewerker of diens leidinggevende, kan de klachtenadviescommissie de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris, de betreffende medewerker of diens leidinggevende. Klager is niet verplicht van deze mogelijkheid gebruik te maken en kan de klachtenadviescommissie verzoeken de klacht direct zonder verdere tussenkomst van de klachtenfunctionaris, de medewerker of diens leidinggevende in behandeling te nemen.
2. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenadviescommissie zich niet leent voor (verdere) behandeling door de klachtenadviescommissie, dan verwijst zij klager naar de raad van bestuur voor verdere klachtafhandeling.
3. De ambtelijk secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtenadviescommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtenadviescommissie dit in de ontvangstbevestiging en verzoekt klager om schriftelijk toestemming te verlenen voor inzage in het cliëntendossier.
5. Voor zover voor inzage in het cliëntendossier toestemming nodig is van de behandelend arts of van de zorgaanbieder, geldt voor deze een termijn van veertien dagen voor het nemen van een besluit. De behandelend arts of de zorgaanbieder kan om goed gemotiveerde redenen om een uitstel van maximaal 14 dagen verzoeken. De commissie beslist zo spoedig mogelijk op een verzoek tot uitstel. Een afwijzend besluit voor inzage cliëntendossier dient voldoende gemotiveerd te zijn.
6. De klachtenadviescommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
7. De klachtenadviescommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
8. De klachtenadviescommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenadviescommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de

klachtenadviescommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenadviescommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

9. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenadviescommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenadviescommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtenadviescommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
10. Na indiening van een Bopz-klacht neemt de ambtelijk secretaris of de voorzitter van de klachtenadviescommissie zo spoedig mogelijk contact op met klager en wordt uitleg gegeven over het verdere vervolg van de Bopz klachtenprocedure, met inachtneming van de termijnen als genoemd in 15 lid 3 en art. 18.

#### **Artikel 15. Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtenadviescommissie brengt met inachtneming van de bepalingen in de wkkgz zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtenadviescommissie de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de reden en de termijn waarop zij alsnog het advies tegemoet kunnen zien.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtenadviescommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 16. Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtenadviescommissie beoordeelt of de klachtenadviescommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtenadviescommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de

klachtenadviescommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

4. Indien de klachtenadviescommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtenadviescommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. Met instemming van beide partijen kan de commissie een klacht m.b.t. een schadevergoeding in behandeling nemen en hierin een advies uitbrengen aan de zorgaanbieder/dienstverlener. De commissie doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid.
6. De voorzitter van de klachtenadviescommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de raad van bestuur als deze naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op ernstige calamiteiten.

#### **Artikel 17. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenadviescommissie is behandeld;
  - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de klachtenadviescommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtenadviescommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtenadviescommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 18. Schorsing Bopz-klacht**

1. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtenadviescommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan beslissen tot

- schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtenadviescommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
  3. De voorzitter van de klachtenadviescommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan desgewenst andere leden van de klachtenadviescommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
  4. De voorzitter van de klachtenadviescommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
  5. De voorzitter van de klachtenadviescommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
  6. De voorzitter van de klachtenadviescommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
  7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

#### **Artikel 19. Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtenadviescommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. De voorzitter treedt in overleg met de raad van bestuur indien er een tijdelijk plaatsvervangend lid moet worden benoemd om de vereiste deskundigheid en zorgvuldigheid te kunnen waarborgen. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.

4. Een lid van de klachtenadviescommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 20. Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtenadviescommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 19, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 21. Onderzoek**

1. De klachtenadviescommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtenadviescommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 22. Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Hoorzittingen vinden plaats bij Surplus in Zevenbergen, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, kan de zittingscommissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.

4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 23. Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenadviescommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit schriftelijk mee aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder.

### **Artikel 24. Advies klachtenadviescommissie**

1. Het advies van de klachtenadviescommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtenadviescommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtenadviescommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtenadviescommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtenadviescommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtenadviescommissie.
4. Indien de klachtenadviescommissie een Bopz-klacht behandelt geeft zij geen advies over de beoordeling van de klacht aan de zorgaanbieder maar beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtenadviescommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtenadviescommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Uitspraken van de klachtenadviescommissie worden ondertekend door de voorzitter van de

klachtenadviescommissie.

6. De klachtenadviescommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde en (eventueel) diens leidinggevende
  - d. de raad van bestuur.

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtenadviescommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelende persoon;
- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur.

#### **Artikel 25. Oordeel Raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst bij de klachtenadviescommissie. Indien de klacht door de klachtenadviescommissie pas in behandeling kan worden genomen na ontvangst van aanvullende informatie als genoemd in art.14 lid 4 en 5, danwel na ontvangst van het klachtenformulier voorzover de klacht per e-mail is ingediend, gaat de termijn in op het moment van ontvangst daarvan op het ambtelijk secretariaat.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenadviescommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtenadviescommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.



4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtenadviescommissie motiveert hij dit.
5. De raad van bestuur vermeldt indien klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, of er voor klager een mogelijkheid is om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
6. De raad van bestuur kan bevoegdheden en verplichtingen als genoemd in dit artikel delegeren aan de klachtenadviescommissie of aan het ambtelijk secretariaat.
7. Als de klachtenadviescommissie een klacht in behandeling heeft genomen, informeert De raad van bestuur de klachtenadviescommissie over mondelinge of schriftelijke contacten met klager en informeert zij de klachtenadviescommissie schriftelijk over de inhoud daarvan en eventueel daarbij gemaakte afspraken.

#### **Artikel 26. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg.

#### **Artikel 27. Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, (niet zijnde een Bopz klacht, en betrekking heeft op zorg als omschreven in art 1 onder 0) na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 25 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.

4. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

#### **Artikel 28. Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 29. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtenadviescommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

### **Artikel 30. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 31. Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Overige kosten, waaronder reis- en verblijfkosten en kosten voor (juridische) bijstand, zijn voor ieders eigen rekening.

### **Artikel 32. Jaarverslag en reglement**

1. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur en de centrale cliëntenraad. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtenadviescommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. In dit verslag worden ook de overige klachten vermeld die door de klachtenfunctionaris of door tussenkomst van het ambtelijk secretariaat zijn afgehandeld, alsmede de klachten die voor verdere afhandeling naar de raad van bestuur zijn verwezen.
2. De klachtenadviescommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raad van bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De raad van bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

### **Artikel 33. Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 34. Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de stuurgroep klachtenadviescommissie.

### **Artikel 35. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie voorzover het de werkwijze van de klachtenadviescommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

### **Artikel 36. Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtenadviescommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de Centrale Cliënten Raad (CCR) en ter instemming voor aan de OndernemingsRaad (OR).

### **Artikel 37. Voorrang bepalingen**

Dit reglement is gebaseerd op de modelregeling met toelichting van Actiz 2016. Voorzover dit reglement en de toelichting van Actiz 2016 tegenstrijdig zijn, hebben de bepalingen in dit reglement voorrang.

### **Artikel 38. Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement is na advisering en met instemming van de cliëntenraad en instemming van de Ondernemingsraad vastgesteld en treedt in werking op 01/01/2017